



Größere Beteiligung wünschenswert

Drei Altmärker Betriebe verteidigen ihr Q-Siegel und werden im Schloss Köthen ausgezeichnet

Drei Altmärker Tourismus-Betriebe wurden am 5. Oktober 2011 im Schloss Köthen geehrt. Anlass war der Qualitätstag der Initiative ServiceQualität, die in Sachsen-Anhalt von der Europäischen Union und dem Land gefördert wird. Der Tourismusverband Altmark, die Wellnessfarm Haus am See und das KiEZ Arendsee hatten sich in diesem Jahr erneut der Zertifizierung durch die Initiative gestellt und ihr Q-Siegel verteidigt. Es ist eines der wichtigsten Zeichen in der Tourismus- und Dienstleistungswirtschaft Deutschlands. „Qualität zu bieten und zu zeigen, kann heute entscheidend sein. Das hat erst wieder das letzte OSV-Tourismusbarometer gezeigt“, sagte Mandy Hodum vom Tourismusverband.

In der vergangenen Woche (20.09.2011) präsentierte der Ostdeutsche Sparkassenverband (OSV) die aktuellen Zahlen zur Tourismus-Entwicklung. Während Deutschland im ersten Halbjahr 2011 bei den Übernachtungen im Durchschnitt ein dickes Plus verzeichnete (+4,5 Prozent), legte Sachsen-Anhalt mit 0,5 Prozent nur leicht zu. Reserven sehen die Experten vor allem im Thema Qualität. „Wir können die Betriebe nur ermutigen, Angebote wie das der Initiative ServiceQualität besser zu nutzen“, so Mandy Hodum weiter. In der Altmark sind bislang erst 20 Betriebe mit dem Q-Siegel zertifiziert. Mandy Hodum: „Dabei stehen Aufwand und Nutzen des Siegels gerade für kleine Betriebe, wie sie in der Altmark typisch sind, in einem sehr guten Verhältnis. So hat zum Beispiel das Tangermünder Tourismusbüro den Nutzen des Q-Siegels erkannt und als kleinerer Betrieb auch nicht Aufwand gescheut, die Q-Stufe II mit umfangreichen Kundenbefragungen und Mystery Check zu absolvieren.“

Das KiEZ Arendsee und die Wellnessfarm Haus am See tragen das Q-Siegel in der Stufe I bereits seit 2004. „Mit der Zertifizierung haben wir eine Systematik in der Hand, mit der wir unsere Arbeit systematisch überprüfen können“, erklärt die Geschäftsführerin vom KiEZ Arendsee, Irmela Spöttle. Alle Kundenkontakte werden auf Qualität und Effektivität hinterfragt. „Um das Q-Siegel für drei Jahre zu bekommen, haben wir uns zudem dazu verpflichtet, unseren Service regelmäßig durch neue Ideen zu verbessern“, so Frau Spöttle weiter. Derzeit arbeitet das KiEZ an der Erweiterung seines Mittagsangebots und stimmt sein Programm auf die Wünsche seiner Gäste neu ab.

Neben den drei Altmärker Betrieben wurden am 5. Oktober 2011 19 weitere Betriebe mit dem Q-Siegel ausgezeichnet. Plakette und Zertifikat überreichten ein Vertreter des Ministeriums für Arbeit und Soziales Sachsen-Anhalt sowie ein Vertreter der Hochschule Harz. Damit haben sich in Sachsen-Anhalt inzwischen rund 200 Betriebe erfolgreich um dieses Siegel beworben. Deutschlandweit tragen das Zeichen derzeit mehr als 3.400 Hotels, Restaurants, Museen, Touristinfos, Kinder- und Jugendeinrichtungen sowie andere tourismusnahe Dienstleister.

Zu den Qualitätstagen treffen sich jedes Jahr rund 100 Vertreter aus der Tourismus- und Dienstleistungswirtschaft Sachsen-Anhalts. Renommiertere Referenten informieren über aktuelle Trends zum Thema Servicequalität und zeigen neue Facetten auf. In diesem Jahr hieß es: "Gefällt mir!? – Kunden im Internet gewinnen und verlieren". Die Tagung wird im Rahmen der Projektförderung von Europäischer Union und Land unterstützt.

Internet: www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de

Pressekontakt:

Hochschule Harz, Projekt ServiceQualität, Friedrichstraße 57-59, 38855 Wernigerode, Ansprechpartnerin Presse: Claudia Kusebauch, Tel.: 03943 659-860, Mobil: 0160 1604289, Fax: 03943 659-868, E-Mail: ckusebauch@hs-harz.de, www.servicequalitaet-sachsen-anhalt.de.